

D-4 KoCoRo Web (高知道路情報提供ホームページ) の利便性向上のための利用者調査

User Investigation of KoCoRo Web to Improve Convenience Level

指導教授 轟 朝 幸 1053 蔭 山 晃 輔

1. 研究の背景と目的

KoCoRo (Kochi Communication Road) とは、高知県が 1995 年から実施している地方における高度道路交通システムのあり方を探るフィールド実験の総称を指す。KoCoRo Web (高知道路情報提供ホームページ) は主に高知県や四国の道路規制、道路画像、渋滞、観光、防災などに関わる情報を提供している KoCoRo のホームページ (以下、KoCoRo とする) である。

近年の IT 技術の生活への浸透により、全国的に交通情報提供 HP の利用者は年々増加し、国土交通省道路局が各地で道路交通情報などを提供している HP¹⁾ では、平成 14 年度の 1,546 万アクセスから平成 15 年度には 1.52 倍の 2,350 万アクセスに増加している。さらにこの HP では人口の多い都市部に比べて、北陸、四国、北海道と地方部の方が一人当たりのアクセス数は多い傾向となっている (人口 100 人当たりのアクセス数での比較)。

しかし KoCoRo では、2002 年 8 月から 2004 年 1 月までの平均アクセス数 242 アクセス/日に対して、2004 年 11 月 5 日から 2005 年 1 月 7 日の平均アクセス数は 158 アクセス/日と、利用者が低迷している。また、道の駅の情報提供端末で表示していた画面を HP 開設時にそのまま利用したことから、コンテンツの配置がタッチパネルを想定したものになっており操作性が低く、さらに開設以来システム変更が行なわれてこなかったためシステムが古くなっている。

これまで高知県では KoCoRo 自体の運用評価は行なわれてきたものの実際の利用者の視点での評価が欠けていた。さらに国土交通省道路局の例から、KoCoRo の利用者は今以上に増加してもおかしくないと考えられる。以上の点から、KoCoRo 利用者の個人属性、KoCoRo に対して求めている情報、改善すべき項目等を実際の利用者を対象に調査し、KoCoRo の現状の問題点・改善点を明らかにするとともに得られた結果から今後の KoCoRo のあり方の検討・提案を行なう。

2. 研究方法

本研究は利用者調査のための「準備調査」、「利用者

調査」、「提案」の 3 つの段階で構成されている。

「準備調査」では、全国の交通情報提供サイトへの事例調査、全国の交通情報提供サイトと当 HP との様々な観点からの比較調査、KoCoRo のアクセス数調査、KoCoRo に関する既存の調査や評価のまとめ、それにこれら 4 点の調査から当 HP の問題点や改善点を独自に考察する。また、利用者調査の際の質問項目や選択肢の抽出を行なう。

「利用者調査」では、準備調査で考察した問題点や改善点をもとに Web アンケートを作成し、KoCoRo 上にアップさせて利用者調査を実施する。そしてこの調査で得られた結果を考察し、問題点を検証する。

「提案」では、利用者調査で得られた結果から KoCoRo の現時点での問題点・課題点を整理し、今後の KoCoRo の改善方針についての提案を行なう。

3. 準備調査の結果

全国の交通情報提供サイトへのヒアリング調査や比較調査などから、KoCoRo の現時点でのアクセス数は少なく改善次第で利用者の増加を見込めると考えた。また、他のサイトでは人気のあった自動車用の時間・ルート検索機能や、公共交通の運行状況などを中心としたコンテンツの充実についての質問項目を作成した。

4. 利用者調査の結果

表 - 1 のとおり、KoCoRo 利用者対象としたアンケート調査を実施した。

表 - 1 調査概要

調査日時	2004年12月3日から2005年1月17日まで	
調査対象	KoCoRoのHPを訪れ、HPを利用した人	
調査方法	HPのトップ画面にアンケートサイトへのリンクボタンを設置、日本大学理工学部社会交通工学科運輸交通計画研究室内のサーバーにあるアンケート画面へリンク。	
調査内容	個人属性	
	1 性別	4 住居地
	2 職業	5 パソコンによるインターネット利用頻度
	3 年齢	6 携帯によるインターネット利用頻度
	KoCoRoのHPについて	
	1 利用頻度	6 追加されると便利な情報
	2 利用目的	7 操作し易さ
	3 行動目的	8 見易さ
	4 情報入手後の行動時間	9 情報入手にかかった時間
	5 各コンテンツの情報提供充実度	
補足	アンケート回答数の確保を目的に12月24日から高知県の道の駅(南国風良里、四万十大正、布施ヶ板)の3箇所で、アンケート回答依頼のポスターを掲示した。また、地元のNPOなどのメーリングリストにメールを流して回答協力を依頼した。	

アンケート回答結果を図 - 1 に示す。また、調査結果は以下のようにまとめられる。(図 - 1 参照)

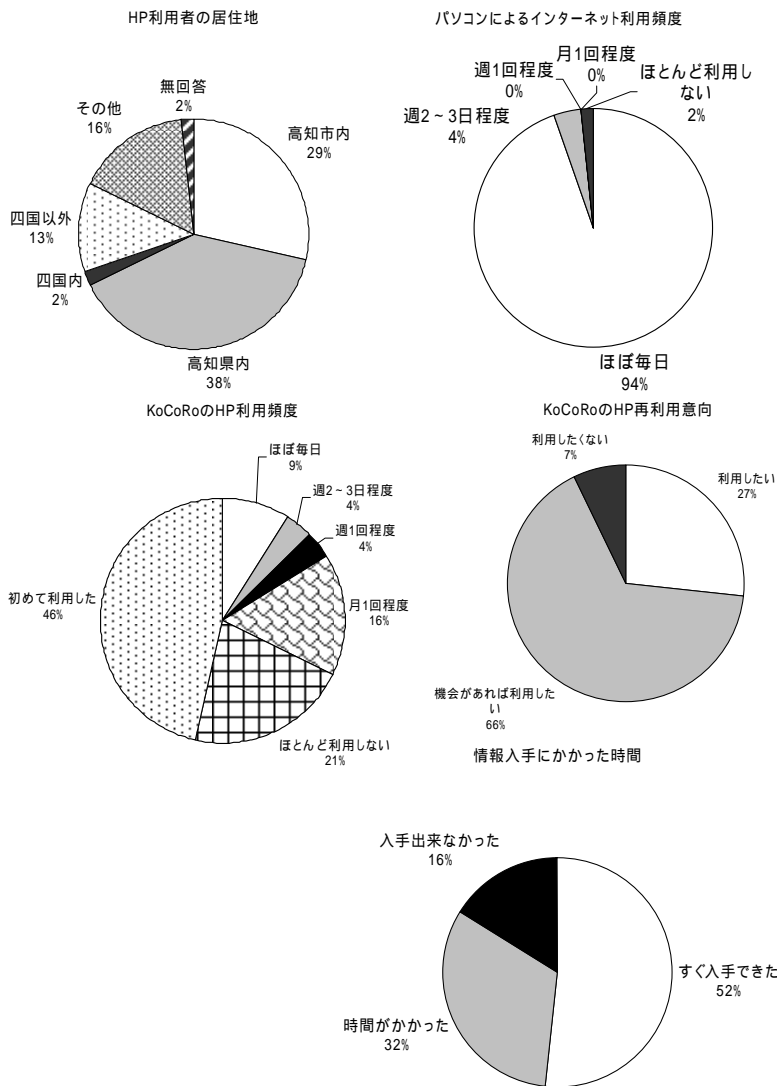


図 - 1 アンケート回答結果

(1) 居住地

KoCoRo 利用者の居住地は、高知県内が 67%と7割弱を占めその内高知市内は 29%であった。また四国の他県からの訪問者は 2%とほとんどいなかった。

(2) パソコンでのインターネット利用頻度

インターネットを毎日利用する人が 94%と、パソコンでインターネットを日常的に利用すると回答した人がほとんど利用しないと回答した人の 2%を圧倒的に上回った。

(3) KoCoRo 利用回数

KoCoRo を週 1 回以上利用すると答えた人をヘビーユーザーとすると、図 - 1 よりヘビーユーザーは 17%となり、リピーターが少なかった。

(4) KoCoRo 再利用意向

KoCoRo を再度「利用したくない」と回答している人

が 7%に対して、「利用したい」が 27%、「機会があれば利用したい」が 66%、計 93%となり潜在的な利用意向がはっきりあると示された。

(5) 情報の入手時間

52%の回答者が情報を「すぐ入手できた」と回答したが、16%の回答者が情報を「入手できなかった」と回答したことや、32%の回答者が「時間がかかった」と回答した。

5. 提案

以上の結果から考察を以下にまとめた。また、それをもとに改善に向けたいくつかの提案を行った。

(1) より、来訪者に広く認知してもらうことも一案と考えられる。また、当 HP の高速道路情報と四国地方道路情報、気象情報は利用対象を四国または全国としているため、今後四国の他県の人たちへ認知を高めることがアクセス数の増加のために必要だと考えられる。

(2) より、HP の認知活動を行えば当 HP の利用機会は十分に存在すると考えられる。

(4) より、PR などにより認知さえされれば KoCoRo の利用ポテンシャルは高いと考えられる。

(5) より、どのようなユーザーに対しても素早い情報入手が可能な情報提供のあり方を見直す必要があると考えられる。

この結果、当 HP を週 1 回以上利用すると答えた回答者は 17%とヘビーユーザーが非常に少ない結果となったが、再度利用意向が決して低くない点などからアクセス数を伸ばすためにはリピーターを増やすことが重要と考える。また、利用者ニーズの把握のため今後今回のような利用者マーケティングを定期的に行い、結果をフィードバックしていくといった評価と改善の一体的な体制作りが KoCoRo には必要であると考えられる。

6. 研究の成果

本研究では、全国の交通情報提供システムの実態調査および KoCoRo 利用者に対する Web アンケート調査により、KoCoRo の利用者ニーズや問題点を明らかにすることが出来た。また、得られた結果を基に KoCoRo についての考察を行い、今後 KoCoRo が今以上利用される HP になるような提案を行った。

参考文献

1) 国土交通省道路局 HP :

<http://www.mlit.go.jp/road/index.html>